平成２３年度川崎市消費生活モニター終了式報告

日　時　平成２４年3月１５日（木）　午後２時～４時
会　場　高津市民館１２階第５会議室
参加者　３６名（川崎区６、幸区３、中原区３、高津区１０、宮前区３、多摩区６、麻生区５）
次　第　１　開　式
　　　　２　あいさつ
　　　　３　モニター活動報告
　　　　４　講　座
　　　　　　テーマ「製品事故にあわないために」
　　　　　　講　師：川崎市消費者行政センター相談員
　　　　　　　　　　ＮＰＯ法人かわさきコンシューマーネット
　　　　　　　　　　佐竹愛子さん
　　　　５　消費者行政センター実施事業の評価について
　　　　６　消費者団体の紹介
　　　　　　川崎市消費者の会会長　松井よし子さん
　　　　７　閉　式

内　容

●「平成２３年度川崎市消費生活モニター活動報告書」に基づき、モニターの構成（区別数、年代別数、職業別数）や、モニターの実施事業、内容、参加者数等を報告しました。

●「製品事故にあわないために」というテーマで、消費者行政センターで実際に相談を受けている佐竹さんにお話しをしていただきました。

【講座内容要旨】

≪消費者庁ができた背景≫

消費者庁の設立には、たくさんの消費者事故、消費者トラブルの存在がありました。パロマの湯沸かし器の一酸化炭素中毒事故、エレベーター事故、こんにゃくゼリーの窒息事故など様々な事故が起こっていたが、製品によって法律を所管する省庁が違うため、消費者がどこに訴えたらいいかわからず、事故の原因究明が遅れてしまいました。そこで、消費者行政の一元化の必要性が高まり消費者庁が設立されました。

≪製品事故件数≫

NITE（製品評価技術基盤機構）が発表した平成２２年度の事故情報は４，７８８件でした。平成２３年度上半期に川崎市消費者行政センターで「製品」に関する相談に該当するのは、製品の機能が説明と違うなどの「品質・機能」に関する相談の７８８件、製品や食品の安全・衛生について「安全・衛生」に関する相談８２件となっています。

≪製品の品質に関する相談事例≫

事例１：リコールの対象商品（パソコンや車）を返品したい・・。

一番多いのは車。けちがついたものは使いたくないといっても、修理のみで返品ができるものではない。リコールは不都合ができた機能を無償修理するもので、返品や交換ができるものではない。

事例２：中古車の品質トラブル

メーター改ざん、修復歴を隠されたなどは、法律ではないが車の公正取引委員会の約款などで解約を交渉していくこともできます。

事例３：バックの品質が悪かったせいで色落ちし洋服がシミに・・。

　バックの返品・返金の交渉は消費者行政センターで対応できるが、洋服の保証については、消費者と事業者の話し合いとなり、ケースバイケースです。

≪製品の安全性に関する相談事例≫

事例１：水分で膨張するビーズを耳の中に入れてしまい手術に・・。

　治療費などの交渉は消費者行政センターで対応したが、慰謝料などは消費者と事業者で交渉していくこととなった。

事例２：電子レンジから煙が・・。

　長年使用しているものだったが、返品対応となった。

事例３：石鹸の使用により小麦アレルギーが発症した。

　初めに発症が確認されたとき、石鹸と小麦アレルギーの因果関係を立証していくのが難しかった。事例が多発したことで、消費者庁で広く注意喚起することとなった。現在販売されている石鹸は原因物質が取り除かれているが、長年使用したことの蓄積などにより、新たに発症し相談に来られる方もいます。

≪最近の事故事例≫

　経済産業省や消費者庁のホームページには製品事故の注意喚起情報がたくさんでている。

　例えば、「ハロゲンヒーター」は発火事故が多い。事故が起こっても、海外で作られているものが多く、対応できる輸入業者がなくなっていることが多く、消費者が処分するしか対応ができないものが多い。

　「IH 調理器」基本は温度センサーが働き火災などになることはないが、てんぷら調理のときに油の量が少なかったり、調理器具の劣化による底のくぼみなどで、温度センサーがきちんと働かないことがある。

　「自転車」の相談も多い。正しい使用をしていないために事故が起こった事例も多い。日常点検と安全運転を心がけて欲しい。

　「電気洗濯機」脱水槽が回っている間はロックがかかりふたが開けられない設定となっているが、長年の使用によりロック機能が破損し、事故が起こる事例もある。川崎市消費者行政センターに寄せられた相談では、脱水中に電源を抜いたためふたがあき脱水機に指が巻き込まれた。これは、消費者の誤使用によるものなので、メーカーは治療費等の対応はするが慰謝料等は対応しないということになった。今後は、消費者が納得行かない場合、訴訟などで対応することになります。

≪日本における安全の概念≫

　日本の安全は、危険があるかないかが判断基準となる。製品による事故はたくさん起こっており絶対に安全というものはない。１００％安全な商品というものはない。日本で売られている商品とは「本質的に安全である製品。社会において現時点で受け入れられるレベルのリスクに低減されたもの」。正しい使い方をしなければ、製品事故が起こることがあります。

≪製品事故の原因≫

　製品事故の原因は「製品の問題」「使う人の誤使用」「工事・修理・運搬中の取扱の問題」の３つ。注意情報の伝え方が不十分なことなども「製品の問題」となる。皆さんに気をつけてもらいたいのは「使う人の誤使用」の問題。製品事故のうち三分の一は使う人の誤使用などから起こっています。

≪製品事故を未然に防ぐポイント≫

☆情報を収集する

製品を購入するときに、いろいろなお店やネットなどから事前に情報を収集する。危険情報なども調べる。価格の安さやデザインだけでなく、動作がしやすいか、お手入れがしやすいかなどで商品を選ぶ。中古で購入する場合は、販売店によく情報を聞くことが大切です。

☆表示やマークを確認する

製品に記載されている説明をよく読む。年齢にあった商品か。ちゃんと使いこなせるかを販売員にも確認する。

製品についているマークの意味を知って、より安全な商品を選択する。マークには国が定めた安全マークと、事業者が自主基準で定めた民間の安全マークがある。国が定めた安全マークの対象製品は、マークがついている商品しか、売ってはいけない。国が定めた基準にそっていることを保証するものである。民間マークは一定基準を満たしていることを各団体が保証するもの。JIS マークも、工業標準化法に基づき国が認めた機関が基準をチェックしてつける民間マーク。法律で定められたものではないが、安全の目安になります。

（国が定めた安全マーク）

消費生活用製品安全法		電気用品安全法		液化石油ガス（ＬＰガス）の保安の確保及び取引の適正化に関する法律		ガス事業法	
ＰＳＣマーク		ＰＳＥマーク		ＰＳＬＰＧマーク		ＰＳＴＧマーク	
PS C	PS C	PS E	PS E	PS LPG	PS LPG	PS TG	PS TG
対象製品：４品目 ・乳幼児用ベッド ・携帯用レーザー応用装置 ・浴槽用温水循環器 ・ライター	対象製品：６品目 ・家庭用圧力なべ ・乗車用ヘルメット ・石油給湯機 ・石油ストーブなど	対象製品：１１５品目 ・コンセント ・差し込みプラグ ・ブレーカー ・コードなど	対象製品：３３９品目 ・電気冷蔵庫 ・電気洗濯機 ・リチウムイオン蓄電池・電熱器など	対象製品：８品目 ・液化石油ガス用ストーブ（開放式、密閉式、屋外式） ・ガスこんろ ・ガス漏れ警報器等	対象製品：７品目 ・液化石油ガス用瞬間湯沸器（半密閉式） ・ふろがま ・カセットこんろ等	対象製品：４品目 ・ガスストーブ（開放式、密閉式、屋外式） ・ガスこんろ　など	対象製品：４品目 ・ガス瞬間湯沸器（半密閉燃焼式） ・ガスふろバーナーなど

≪製品を使うときには≫

☆取扱説明書を読む

安全に関する注意事項が書かれているので、取扱説明書をよく読むことが大切。必要なときには取り出せるように保管し、しばらく使わなかった製品を使うときは再度読んでから使用する。

☆注意記号を確認する

平成 7 年に製造物責任法（PL 法）ができ、製品の欠陥により事故が起こったときに、損害賠償ができるようになった。業者がリスク回避のため過剰につけている場合もあるが、危険・警告・注意等の警告表示を確認し、してはいけない使い方をしないようにする。

☆定期的な手入れ・点検をする

☆異常を感じたときには、使用をやめメーカーや販売店に確認する

「ヒヤリハット」を見逃さない。事故にならないまでも、ヒヤッとしたり、ハッとしたりするなどの情報も、重大事故の未然防止のため消費者行政センターやメーカー、販売店に届け出て欲しい。

事故が起こった場合、怪我や火傷などは速やかに医療機関にかかっていただいて事故の状況をくわしく説明する。できるだけ、事故の状況の証拠を残しておく、写真などを撮る。そして、事故の情報をメーカーや消費者行政センターに連絡してください。

≪リコール情報に関心を持つ≫

法律に基づく強制的なリコールと事業者が独自に回収する自主的リコールの２種類ある。リコール情報に敏感になっていただき、リコール対象商品があればメーカーや販売店に届け出てもらいたい。修理対応となっているリコール製品を、リコールを理由としての返品・解約対応とすることはできません。

≪消費生活用製品安全法≫

市場で一般消費者に販売される製品は全て消費生活用製品安全法の対象。

法律では、国による安全規制や製造・輸入業者が重大製品事故を知った場合に情報を速やかに内閣総理大臣に報告することなどが定められている。

平成２１年４月から、「長期使用製品安全点検・表示制度」が新たに定められた。経年劣化で重大な危害を及ぼすおそれのある９品目について、消費者が購入時にユーザー登録をし、業者やメーカーは点検時期には点検を促す通知をしなければいけないという制度。通知を受けた消費者はメーカーに連絡し、点検を受けます。残念ながら点検費用は消費者負担です。

≪事故情報データバンクシステム≫

製品事故の情報は消費者庁のホームページの「事故情報データバンクシステム」に全て載っている。皆さんもぜひ見ていただいて、どんな事故が起こっているのか知ってほしい。

≪製品事故の救済≫

製造物責任法（PL 法）ができるまで、製品と事故の因果関係を立証する責任が消費者側にあり、消費者が製品事故を裁判に訴えることのハードルが高かった。長年の運動により、平成７年に、製造物責任法（PL 法）が成立され、製品の欠陥により拡大損害が起こった場合、消費者が補償を求めやすくなった。

≪製品事故を防ぐための６ヶ条≫

１．安全を第１に考えた商品選びをする
２．製品を使う前に取扱説明書を必ず読む。特に警告表示は確認する
３．製品は適時に手入れと点検をして使う。
４．製品には寿命があることを知る。
５．「おかしい」と感じたら、使用をやめて販売店やメーカーに問い合わせする。
６．「事故情報データバンク」や「リコール情報」にも関心を持つ。

≪身の回りにひそむ製品事故≫

高齢者の製品事故は、半数以上が家の中で起こっている。家の中にもさまざまな危険がひそんでいることを知って、事故のない生活を送ってください。

●消費者行政センターが、推進計画に基づき平成２３年度に実施した事業（５事業：①消費生活モニター②消費生活展③消費者強調月間④くらしのセミナー⑤かしこい消費者連続講座）について、センター職員がその経過を説明し、モニターの皆さんにその実績を評価していただきました。

川崎市消費者の会
松井会長

●「消費者団体の紹介」では、消費生活モニターのＯＢ・OGの皆さんが設立した「川崎市消費者の会」の松井よし子会長から、設立経緯の説明や最近の活動内容（学習会・施設見学等）についての紹介がありました。

「川崎市消費者の会は、１９６９年に、消費生活モニターを終了した市民がもっと勉強したいと立ち上げた消費者団体です。現在は７５名の会員がおり、会費制で活動をおこなっています。情報誌の発行、視察、学習会、料理教室などの活動をしています。昨年は東日本大震災前に原子力発電所への視察を行なっており、その時に地域の方と交流を持った縁で、今年度は被災地への支援等も行ないました。また、川崎市の様々な協議会に委員として参加しています。もう少し勉強したい、色々なところに行ってみたいという方は、入会してぜひ一緒に活動しましょう。」